



VOIR & SAVOIR

édité par l'Union Fédérale des Consommateurs
QUE CHOISIR de Côte-d'Or

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'activité que nous avons déployée au cours de cette année qui s'achève a été très soutenue.

Un printemps des consommateurs riche d'une dizaine de manifestations extérieures, une campagne «Energie moins chère ensemble» qui a mobilisé nombre de nos conseillers jusqu'à son

terme, des rendez-vous CONSO qui ont permis de renseigner les consommateurs sur les pièges et arnaques à éviter dans le démarchage commercial.

Enfin des consommateurs à aider toujours plus nombreux. Nous comptons à ce jour, une augmentation significative du nombre de nos adhérents.

Au cours du 4^{ème} trimestre qui déjà s'achève, nous avons procédé au recrutement de quatre bénévoles. Deux d'entre eux se destinent, l'un à faire du litige dans le domaine de la santé et l'autre vient d'être désigné «Représentant d'Usagers» (RU) à la clinique des Rosiers.

Les deux autres bénévoles se sont portés candidats à la réouverture de la permanence d'Auxonne.

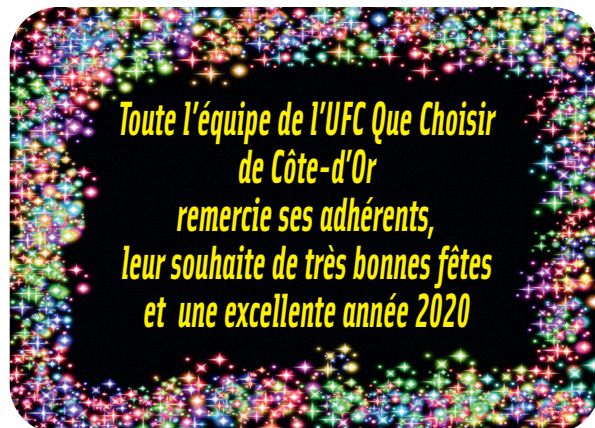
Parallèlement nous avons signé une convention avec la Ligue de l'Enseignement, qui met à notre disposition un Service Civique, pour une durée de quelques mois. Son rôle est de mettre en pratique sur le terrain son expérience universitaire et de s'imprégner de la vie associative.

Je ne doute pas que ces nouveaux recrutements vont renforcer le dynamisme de notre association et qu'ainsi nous serons en capacité d'apporter encore plus d'attention aux consommateurs pour les accompagner dans la résolution de leurs litiges.

Nous arrivons donc en cette fin d'année avec un optimisme tout neuf, pour poursuivre nos activités, renforcées par ces nouveaux bénévoles.

Voici le moment de vous souhaiter un JOYEUX NOEL et de m'associer au Conseil d'Administration pour vous présenter une excellente année 2020, pleine de douceur, de réussite, de santé pour vous et vos proches.

Odette MAIREY



SOMMAIRE

Vie associative

P. 2

➤ Rendez-vous CONSO

Enquêtes

P. 4-7

- Pompes funèbres et contrats obsèques
- Recherche médecin désespérément...

Aux Marches du Palais

P. 8

- Délit pour détention de denrée alimentaire nuisible à la santé

Déchets

P. 8-9

- Prévention et Gestion

Partenariat

P. 10-12

- UFC-Que Choisir / Bailleurs sociaux

Infos diverses

P. 13

- Allo, Allo
- Placements merveilleux

Humour

P. 14

Remerciements

P. 15



Pour sensibiliser le public au démarchage commercial, l'association UFC-Que Choisir de Côte-d'Or anime des ateliers appelés «Rendez-vous Conso», avec pour thème «Déjouer les pièges et arnaques». Ces Rendez-vous aident les consommateurs à être vigilants et à acquérir les bons réflexes avant tout acte d'achat. Ils sont animés par deux bénévoles de l'Association Locale (Joël DECLUY et Michel MOREAU), consommateurs éclairés, désireux de partager leurs connaissances, leurs astuces et leurs bonnes pratiques, illustrées d'exemples concrets.

Les derniers ateliers, qu'ils ont présentés ont eu lieu le 10 octobre au Centre Bachelard à Marsannay-la-Côte, le 17 octobre à la Turbine à Talant, le 7 novembre au Centre Social La Ruche à Longvic et le 20 novembre au CCAS Romain Rolland à Montbard (en co-animation avec le major PLAN-TAMP de la Gendarmerie de Montbard, qui présentait un programme de prévention contre les vols par ruse).

A chaque atelier une vingtaine de personnes étaient présentes et participaient avec leurs questions et interrogations, face aux nombreuses sollicitations de démarchage à domicile, par téléphone, par mail...



Faire du Préventif plutôt que du Curatif. Les consommateurs méconnaissent leurs droits, ce qui les met en position de faiblesse. Pour attirer l'attention du client, obtenir un rendez-vous ou lui forcer la main, pour lui faire accepter un contrat à domicile ou par téléphone, certains vendeurs déploient des trésors d'imagination et de détermination à toute épreuve. Que peut-on faire, face à toutes ces sollicitations ? C'est pourquoi, il faut être vigilant avec les faux mails, les faux sms, les messages vocaux laissés sur le téléphone, vous invitant à rappeler un numéro, qui le plus souvent est un numéro surtaxé...

Rappel également pour les achats effectués lors des foires et salons, où tout achat est ferme et définitif, à moins :

- d'avoir souscrit un crédit affecté auprès du vendeur et vérifié que la case «à crédit» est bien cochée, de l'exactitude de la date et de la présence du bordereau de rétractation,
- d'avoir été sollicité chez vous ou à votre travail pour vous rendre sur le lieu de vente, mais nécessité d'apporter la preuve nominative de l'invitation et de la conserver, même si le vendeur vous la réclame !

Attention aux fraudes avec les cartes bancaires qui explosent ! Ne jamais donner vos numéros de cartes ban-

caires par mail ou téléphone. Ne jamais utiliser la fonction «enregistrement des données bancaires pour une utilisation ultérieure» sur les sites marchands, etc...

Si vous voulez en savoir plus, n'hésitez pas, si vous êtes dans une association, un centre social, une communauté de communes... à nous contacter pour pouvoir bénéficier de ces ateliers.

Joël DECLUY



Montbard : gare aux démarchages à domicile

Source : Le Bien Public du 25 novembre 2019

Mercredi 20 novembre a eu lieu au centre social Romain-Rolland une réunion d'information concernant le vol par ruse auprès des personnes vulnérables, animée par le major PLANTAMP de la brigade de Gendarmerie de Montbard et Joël DECLUY (animateur et référent des rendez-vous consommateurs UFC-Que choisir de Côte-d'Or). « Cette animation est en phase avec le centre social qui donne sa priorité au projet social : prévention, sensibilisation, citoyenneté », a indiqué Guénaëlle RAVENET, Directrice du centre social.

Une vidéo a été diffusée. Les voleurs élaborent un scénario pour détourner la vigilance et en profiter pour voler les biens.

À la suite de recrudescences de vols par ruse, au préjudice des personnes âgées, plusieurs actions ont été menées afin de sensibiliser la population cible comme cette réunion d'information en lien avec Maria Marcos, chargée des affaires sociales, et de Guénaëlle RAVENET qui a permis de sensibiliser une quarantaine de personnes sur cette problématique dans le but qu'elles soient plus armées », a souligné le major PLANTAMP au cours de la réunion.

Des précautions à prendre :

- Éviter de faire pénétrer une personne inconnue à l'intérieur de votre domicile quel que soit le motif invoqué.

- Tout individu se présentant à domicile doit être annoncé et doit présenter une carte professionnelle.

- Vérifiez l'identité des personnes même si elles se présentent en qualité d'autorité publique. Les cartes de la gendarmerie ne sont plus des cartes cartonnées mais de format carte de crédit comme les cartes d'identité.



UFC-Que Choisir de Côte-d'Or

Tél : 03 80 43 84 56 - Adresse Postale : UFC-Que Choisir de Côte-d'Or

2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 DIJON

Courriel : contact@cotedor.ufcquechoisir.fr - Site : <http://cotedor.ufcquechoisir.fr>

Rejoignez notre page Facebook : [ufcquechoisircotedor](https://www.facebook.com/ufcquechoisircotedor)

Membres du Bureau :

Présidente : Odette Mairey

Vice-Président : Pierre Guille

Trésorière : Marie-Claire Fournier

Secrétaire : Joël Decluy

Trésorier Adjoint : Régis Vergnes

Secrétaire Adjoint : Richard Courtot

Membres du Conseil d'Administration :

Alain Bazot - Michèle Benoit-Lopez - Gérard Clémencin - Richard Courtot - Joël Decluy - Marie-Claire Fournier - Pierre Guille - Gérard Larché - Marcel Louvet - Odette Mairey - Michel Moreau - Jean-Marc Narboni - Régis Vergnes

Service Administratif : Sophie Darmigny

Directeur de publication : Odette Mairey

Imprimeur : ICO - 17-19, rue des Corroyeurs - 21000 Dijon - Tél. : 03 80 50 92 70

Crédit Photos : J. Mairey



Pompes funèbres et contrats obsèques

La mort, un business qui ne connaît pas la crise...

Conséquence du vieillissement naturel de la population française, chaque année le nombre de décès ne cesse d'augmenter. En parallèle, le chiffre d'affaire global du marché funéraire suit cette évolution, ce qui semble normal et la dépense augmente pour le défunt, plus que l'inflation.

Pour anticiper ce poste de dépenses important, les français sont de plus en plus nombreux à souscrire un contrat obsèques. Ces contrats permettent aux souscripteurs de financer (contrat en capital) voire d'organiser précisément leurs obsèques (contrat en prestations) de son vivant, en déterminant à l'avance les prestations souhaitées le jour de leurs funérailles.

L'ENQUÊTE

Entre le 23 mars et le 6 avril 2019, les enquêteurs de Côte-d'Or ont visité anonymement 14 enseignes. Ils devaient s'informer sur le financement en avance de leurs obsèques (ou celle d'un proche) via un contrat obsèques. Pour estimer le montant du capital à épargner, ils souhaitaient connaître le coût global d'une inhumation, mais hésitaient avec la crémation. Ils ont donc demandé 2 devis, avec des prestations à peu près identiques.

L'analyse des devis obtenus a permis de calculer le prix moyen de chaque prestation et d'obtenir un indice, par rapport à la moyenne nationale.

En complément de l'article détaillé paru dans le mensuel QUE

CHOISIR de novembre, voici dans le tableau ci-dessous ce qui ressort de cette enquête pour notre département.

Il faut rappeler que la Bourgogne/Franche-Comté est sur ce sujet la 2^{ème} région la plus chère de l'hexagone (6 % de plus que la moyenne nationale) après l'Ile de France.

Les enquêteurs ont, dans leur grande majorité, apprécié le contact avec le conseiller funéraire, son écoute des besoins exprimés, sa disponibilité, sa connaissance des produits et la clarté de ses explications. Ces scores d'appréciation sont très élevés et les enquêteurs sont nombreux à souligner dans leurs commentaires, la bienveillance du conseiller rencontré, au vu du sujet de l'enquête.



Résultats de l'enquête Pompes funèbres et Contrats obsèques

LÉGENDE

- Très bon ★★★
- Bon ★★
- Moyen ★
- Médiocre ■
- Mauvais ■■

Code AL: 211

		MAGASIN			DEVIS		
		Affichage des prix en magasin	Expertise du conseiller	Appréciation du conseiller	Montant du devis Inhumation	Montant du devis Crémation	Conformité du devis
AUXONNE							
POMPES FUNÈBRES GIRAUDET	21130	■		★★	Non obtenu	■	★★★
BEAUNE							
ROC-ECLERC	21200	■	★	★★★★	★★★★	★★	★
CHAMPDÔTRE							
POMPES FUNÈBRES GIRAUDET	21130	★★	★★★★	★★★★	■■	■■	★★★★
DIJON							
ROC-ECLERC	21000	■	★★★★	★★★★	★	★	■■
POMPES FUNÈBRES MEURDRA	21000	★★★★	★	★★★★	Incomplet	★	■■
LE CHOIX FUNERAIRE DIJON	21000	★★	■■	★★★★	★	★	★★★★
PFG - DIJON	21000	■	★★★★	★★★★	■■	Non obtenu	■■
POMPES FUNÈBRES DENIS	21000	★★★★		★★★★	■■	■	■■
PFG - DIJON	21000	■	★★★★	★★★★	Non obtenu	Non obtenu	
GENLIS							
POMPES FUNÈBRES DENIS	21110	★★★★	★★★★	★★★★	■■	★★	■■
MIREBEAU							
POMPES FUNÈBRES MICHEL GREY	21310	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★	■■
MONTBARD							
POMPES FUNÈBRES JEAN-LUC LEFEVRE	21500	★★	★	★★★★	Non obtenu	Non obtenu	
NUITS ST GEORGES							
PFG - NUITS ST GEORGES	21700	■	★★★★	★★	Non obtenu	Non obtenu	
QUETIGNY							
ROC-ECLERC	21800	★★★★	★	★★★★	■	★	■■

Entre le 23 mars et le 6 avril 2019, les bénévoles-enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont visité 664 magasins funéraires et collecté 802 devis. A noter que les questionnaires remplis et les devis récoltés ont été traités séparément, les résultats de cette enquête sont donc présentés en deux parties. La première porte sur les notes obtenues par le magasin enquêté, à savoir l'affichage des prix, ainsi que l'expertise et l'appréciation du conseiller rencontré. La seconde précise le montant d'une inhumation et/ou d'une crémation, ainsi que la conformité du devis avec la loi.

Il se peut qu'un magasin enquêté n'ait de résultats que pour l'une des deux parties : si le questionnaire n'a pas été pris en compte dans l'analyse (incomplet ou hors date), seule la partie Devis apparaîtra. A contrario, si aucun devis n'a été obtenu, les résultats porteront uniquement sur la partie Magasin. Enfin, des cases vides signifient que les données n'ont pas pu être relevées.

UFC-Que Choisir
Observatoire de la Consommation





Recherche médecin désespérément...

Gâce à son réseau d'enquêteurs bénévoles répartis sur l'ensemble du territoire français, l'UFC-Que Choisir a décidé de faire un tour d'horizon de l'accès aux soins vis-à-vis des médecins généralistes.

L'enquête a été réalisée par téléphone, de façon anonyme, entre le 8 et le 22 juin 2019. Le listing de médecins que nous avions était celui de l'Annuaire Santé du site internet de l'Assurance Maladie. Sur toute la France, 2770 médecins ont pu être enquêtés, mais 892 autres n'ont pu être pris en compte : 39 % d'entre eux étaient des spécialistes (acupuncteurs, homéopathes, allergologues, ostéopathes...), 5 % des numéros étaient erronés, 4 % n'exercent plus. Première constatation, cette liste n'est donc pas à jour ! Autres échecs, dans 37 % des cas les futurs patients n'ont pas pu avoir un interlocuteur (sonnerie dans le vide, répondeur, fax...) ou le médecin était momentanément absent (congrès, arrêt maladie/maternité...). En Côte-d'Or, nous avons appelé 94 médecins généralistes, avec un scénario très simple : «Je viens d'emménager dans la localité, je souhaite savoir si vous pouvez me prendre en tant que médecin traitant». 78 questionnaires ont pu être analysés.

39 % pour toute la région Bourgogne-Franche-Comté, mais «seulement» 20 % pour la Côte-d'Or. Notre département fait partie des mieux lotis. Encore faut-il habiter dans le bon «bassin de vie» : en 2014, on comptait 92 médecins pour 100 000 habitants sur celui de Dijon, 77 sur celui de Beaune, mais 43 sur le bassin de Venarey-les-Laumes.

DÉSERT MÉDICAL, UNE DÉFINITION COMPLEXE

L'observatoire de la consommation site l'article du Figaro du 10 octobre 2018, qui en donne la définition suivante :

Quantifier les déserts médicaux, du fait de la diversité des situations locales, est un exercice difficile. Cet indicateur du ministère des Solidarités et de la Santé évalue le nombre moyen de consultations chez le médecin généraliste accessibles par an et par habitants. (...) Seules les consultations de médecins de moins de 65 ans sont retenues. (...) L'ensemble est pondéré par le nombre et l'âge des habitants, pour rendre comparables des communes ayant des populations très différentes, notam-

ment en termes de besoins de santé. L'indicateur prends également en considération la question de la distance : une consultation est considérée comme accessible pour un habitant si elle est située dans un rayon maximum de 20mn en voiture. Le seuil en dessous duquel on considère qu'une commune est un désert médical est évalué par le ministère à 2,5 consultations disponibles par an et par habitant. En 2016, plus de 11 000 communes, soit 8,1 millions de personnes, sont ainsi concernées et sont classées en zone prioritaire. Entre 2,5 et 4 consultations par an et par habitant, la situation d'une commune est considérée comme «préoccupante» et pourra, selon certains critères, bénéficier comme les zones prioritaires, d'une aide à l'installation des médecins.

Merci aux enquêteurs pour leur excellente participation.

Michèle BENOIT-LOPEZ
Coordonnatrice enquêtes

LES RÉSULTATS

Pour ceux qui ont pu obtenir un interlocuteur, 80% d'entre eux n'ont eu à passer qu'un seul appel. Le temps d'attente était de moins de 1mn dans 60 % des cas et de 1 à 5 mn dans 35 %, ceci quel que soit le moment de la journée durant lequel l'appel a été passé. Globalement, les interlocuteurs ont été jugés à la fois disponibles (95%) et aimables (97 %).

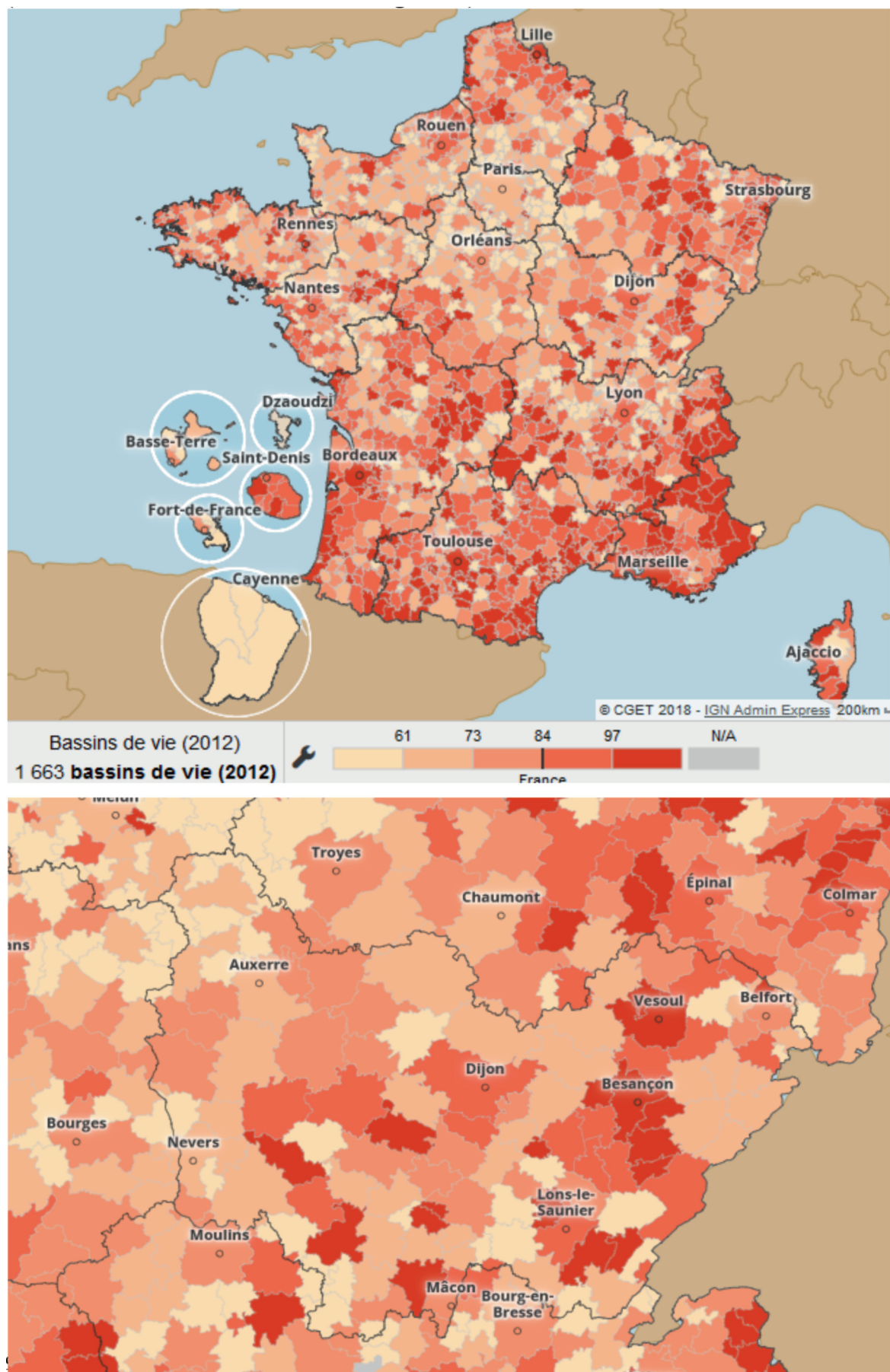
Comme au niveau national, le taux de refus essuyé par nos enquêteurs est très variable selon le lieu d'habitation :





CARTE DE LA DENSITÉ DE MÉDECINS GÉNÉRALISTES LIBÉRAUX POUR 100 000 PERSONNES

(Source : observatoire-des-territoires.gouv.fr)



Aux marches du palais



Délit pour détention de denrée alimentaire nuisible à la santé

L'affaire a été jugée le 17 novembre 2017 par le Tribunal Correctionnel de Dijon.

Monsieur Philippe Pouhin, gérant du restaurant «Auberge du Paradis» à LOSNE 21170, a été déclaré coupable des faits** constatés par les agents de la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations)

suite au contrôle du 16 février 2016.

** tromperie sur la nature, la qualité substantielle, l'origine ou la quantité d'une marchandise et détention de denrée alimentaire, boisson ou produit agricole falsifié, corrompu ou toxiques.

Sur l'action civile le prévenu a été condamné au versement de dommages et intérêts à hauteur de 500 € et 500 € au titre de l'article 475-1 du code de procédure pénal.

M.-C. FOURNIER

Les déchets



Prévention - Gestion des déchets... On fait le tri !

Projet de loi, politiques régionales et locales, implication des consommateurs...

Un débat national animé autour de déchets problématiques

Il s'agit de la question du recyclage des plastiques (350 000 tonnes de bouteilles et 2 millions de tonnes d'emballages plastiques non recyclables) et d'une proposition de consigne des bouteilles, souhaitée par les producteurs d'eau et de sodas, intéressés par la revente de plastiques recyclés (greenwashing). Pourquoi remettre en cause une filière qui fonctionne et pourquoi le consommateur paierait plus cher ?

En relevant que la collecte sélective des bouteilles plastiques, auprès des ménages atteint 74 %, et que des collectivités locales sous redevance incitative sont

même au-dessus de 80 % (pour un objectif communautaire fixé à 90 % ... en 2029), l'UFC soutient la filière «publique» de collecte, de tri et de recyclage, qui fonctionne le mieux en France.

Contrairement à tous les autres plastiques, les bouteilles consommées par les ménages sont faciles à trier et elles intéressent les recycleurs. Le non-tri provient de tout ce qu'on consomme hors foyer : ventes à emporter, distributeurs automatiques gérés par des professionnels, auxquels aucune collecte sélective n'a jamais été imposée.

La solution : prévenir et les réduire à la source, «contraindre tous ces acteurs économiques au tri serait autrement moins coûteux pour les consommateurs et pour les contribuables que de leur faire financer de multiples bornes de

consigne, qui de surcroît priveront les centres de tri de leur principale recette».

Quant aux emballages (pots de yaourts, barquettes, alimentaires ou pas, bouteilles de lait en PET opaque, blisters, sacs et films plastiques...), qui ne sont pas valorisables par les centres de tri, il pourrait être pertinent d'instaurer une écotaxe dissuasive incitant les industriels à les concevoir en matériau recyclable.

Le Conseil Régional exerce la compétence de la prévention - Gestion des déchets en application de la Loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe).

Après enquête publique peu réactive, l'Assemblée Régionale a adopté le 15/11 son premier Plan Régional de Prévention et de

Les déchets (suite)



Gestion des Déchets (P.R.P.G.D.) à l'horizon 2025 et 2031. Elle doit également élaborer un plan régional d'action en faveur de l'économie circulaire, qui sera intégré au Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET). Le P.R.P.G.D. a été élaboré sur la base du travail d'une commission consultative composée de 90 membres (Région, État, ADEME, consulaires, collectivités, organisations professionnelles et fédérations, éco-organismes, associations, dont l'Union Régionale UFC-Que Choisir de BFC).

Le P.R.P.G.D. est cadré par des principes de hiérarchie des modes de traitement (prévention > réutilisation > recyclage et valorisation des déchets organiques par retour au sol > toute autre valorisation, notamment énergétique > élimination), de proximité (gros débat pour limiter le transport en distance et en volume à 75 km autour des unités de valorisation) et d'autosuffisance en matière de gestion des déchets.

Il concerne l'ensemble des déchets (11,2 millions de tonnes collectées chaque année en Bourgogne-Franche-Comté) et fixe des objectifs ambitieux, dont certains vont au-delà de la réglementation, notamment en ce qui concerne la réduction des déchets ménagers.

«Éviter la production et réduire les déchets ménagers représente une importante source d'économie de matières premières et un enjeu clé en termes d'environnement, de santé et d'économie, le traitement des déchets ménagers (collecte, acheminement, recyclage, élimination ou enfouissement des déchets) représentant un coût financier très lourd». (ADEME 2018)

Un chiffre tiré du diagnostic du PRPGD

Le coût aidé (correspondant à l'ensemble des charges diminuées des produits issus de la vente de matériaux, énergies, des soutiens des éco-organismes, des subventions et des aides) ressort à 82 € par habitant de B.F.C. (93 € au plan national), 75 €/hab. pour les collectivités ayant mis en place la tarification incitative et 87 €/hab. pour les collectivités ne l'ayant pas mise en place.

Les principaux objectifs du plan, sont :

- améliorer la connaissance des tonnages produits et de leurs destinations, car il reste certaines incertitudes sur les déchets produits par l'activité économique,
- réduire les déchets à la source :
 - 15 % puis - 20 % de déchets produits par les ménages pour 2025 et 2031 (par rapport à 2010), ainsi qu'une réduction des déchets liés aux activités économiques,
- améliorer la valorisation organique ou «matière» de l'ensemble des déchets,
- diviser par deux les déchets non dangereux mis en décharge en 2025 par rapport à 2010 (obligation réglementaire),
- accompagner les actions exemplaires, mettre en avant et déployer les meilleures techniques disponibles.

Quelles sont les principales mesures du plan ?

- 1- développer un programme de prévention des déchets (réduire les biodéchets, réparer et réutiliser, sensibiliser les publics...),
- 2 - améliorer la valorisation des déchets (extension des consignes de tri à tous les emballages plastiques en 2022, sensibilisation aux gestes de tri, harmonisation des dispositifs de tri, densification des Point

d'Apport Volontaire (P.A.V.), évolution des déchèteries vers le réemploi de la matière, la réparation associant les acteurs de l'Economie Solidaire et Sociale...),

- 3 - adapter les installations de valorisation et de traitement (déchèteries plus réduites et plus spacieuses), création/adaptation de centres de tri pour les emballages plastiques, les déchets des activités économiques, d'unités de compostage/méthanisation, optimisation des usines d'incinération et réduction de la capacité d'enfouissement,
- 4 - développer la tarification incitative du service public intercommunal,
- 5 - réaffirmer les filières épandage et compostage des déchets de l'assainissement des eaux,
- 6 - mettre en place des actions de prévention des déchets du BTP (diagnostic avant démolition, ressourceries et bourses de déchets de chantiers/matériaux, tri sur chantiers, regroupements, lutte contre les dépôts sauvages...),
- 7 - agir sur les déchets dangereux diffus produits par les ménages, les artisans et les TPE (sensibilisation sur leur nature et dangerosité pour éviter les rejets dans les eaux usées, collecte par des déchèteries mobiles spécialisées, accès des professionnels en déchèteries publiques...)

Et l'action du département dans ce nouveau paysage ? à suivre...

Gérard CLÉMENCIN

UFC-Que Choisir de Côte-d'Or Bailleurs sociaux

Rappel : courant 2017, notre Fédération nous a présenté les actions menées par l'Association Locale d'Arras dans le cadre de sa participation aux Conseils d'Administration et autres instances rattachés aux bailleurs sociaux gérant les logements HLM de son secteur géographique.

Les résultats obtenus dans ce cadre ont conduit notre Fédération à inciter les Associations Locales (AL) à s'engager dans la démarche à l'occasion du renouvellement de la représentation des locataires prévu à l'issue de nouvelles élections fin 2018.

C'est ainsi que le Conseil d'Administration de notre AL a décidé de s'engager et de s'inscrire dans cette démarche auprès des 4 principaux bailleurs sociaux du département, à savoir : GRAND DIJON HABITAT (GDH), ORVITIS, VILLEO et SCIC HABITAT (groupe SNI), selon les étapes suivantes :

• **L'Année 2018** : Une fois la déclaration d'intention de participer aux prochaines élections de représentants aux Conseils d'Administration, pour chaque organisme, un protocole électoral a été discuté et approuvé en concertation avec les autres associations engagées, soit pour le renouvellement de leurs représentants, soit comme nous pour l'élection de nouveaux représentants... A savoir que le mandat de ceux-ci est de 4 ans ce qui suppose de nouvelles élections au terme de celui-ci.

Outre le calendrier électoral, ce protocole prévoit les modalités pratiques des élections.

C'est ainsi que l'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or en la personne de son président a signé courant mai 2018 les quatre protocoles proposés par les bailleurs cités ci-dessus.

A partir de ce moment-là nous avons disposé du parc immobilier de chacun et des moyens d'accès (badges, clés, bips...) aux immeubles concernés. Afin de faire connaître aux locataires que notre association entendait participer aux prochaines élections, nous avons élaboré un flyer comportant au recto les valeurs et les droits que nous entendions défendre et au verso un bulletin de candidature à la représentation des locataires.

En effet, chacun des protocoles prévoit le dépôt de listes de candidats et la composition de celles-ci, à savoir la parité en intercalant hommes et femmes, ainsi que le nombre de candidats à savoir 8 pour chez Grand Dijon Habitat et chez Orvitis, 6 chez Villeo et SCIC Habitat.

Aussi nous avons distribué plus de 15 000 flyers dans les boîtes aux lettres des locataires des uns et des autres. Cette opération a mobilisé un grand nombre de bénévoles qu'il convient une nouvelle fois de remercier...

Au regard des candidatures reçues, nous avons été en mesure de présenter comme demandé deux listes de 8 candidats chez Grand Dijon Habitat et chez ORVITIS.

Par contre, pour VILLEO et SCIC, il nous a manqué à chaque fois un candidat homme ou femme et nous avons dû nous désister... ce

qui a entraîné le retour des clés et autres moyens d'accès.

Nos deux listes validées par les Commissions internes de chaque bailleur, nous avons entamé la période pré-électorale se finissant le 30 novembre pour GDH et le 5 décembre pour ORVITIS, en élaborant les professions de foi destinées à être envoyées à chaque locataire en même temps que les bulletins de votes, comme prévu dans les protocoles électoraux.

C'est ainsi que lors du dépouillement des votes, nous avons eu l'heureuse surprise de nous trouver en première place avec plus de 33 % des voix chez GDH et plus de 40 % chez ORVITIS. Pour une première, c'est remarquable et les autres associations tout comme les bailleurs nous ont félicités pour ces résultats.

Concrètement, au regard des règles fixées dans les protocoles et du nombre d'associations ayant proposé des listes, nous avons obtenu un poste au CA de GDH et 2 postes à celui d'ORVITIS. Ce sont donc les têtes de listes qui ont été nommées, à savoir Patrick COUTURIER pour GDH et Christian MOCCOZET et Fabienne



BERGER chez ORVITIS... C'est donc avec eux que notre AL va dorénavant travailler à la résolution des problèmes rencontrés par les locataires et à faire valoir leurs bons droits...

• **L'année 2019** va être marquée par plusieurs modalités de travail :

- L'ouverture d'une permanence accueil et d'aide à la résolution de problèmes des locataires de ces deux organismes mais plus généralement aux locataires HLM.

Celle-ci le jeudi matin est tenue par Michel PERDRISOT de 9 h à 12 h et pourra être complétée à l'occasion par des rendez-vous à d'autres moments. Bien sûr le domaine des assurances habituellement suivi, par lui sera confié à un autre bénévole de sorte à ce qu'il n'y ait pas de rupture de services dans ce domaine...

- L'organisation des relations entre les élus et l'AL. Un protocole élaboré conjointement prévoit les différentes phases de suivi des affaires selon qu'elles arrivent directement auprès des élus ou à l'AL et des échanges qui s'en suivent jusqu'à la résolution amiable des problèmes... sachant qu'en cas d'échec notre AL intervient en contentieux auprès du bailleur. Situation qui s'est réellement passée comme indiqué ci-après. Auquel cas pour agir au nom du locataire concerné celui-ci doit être adhérent à l'association notamment si notre avocat est appelé à intervenir... Le premier entretien étant libre de tous frais.

- Les rencontres périodiques avec les élus permettent de faire non seulement le point sur les dossiers et leur suivi mais aussi sur les sujets abordés en Conseil d'administration ainsi que dans

les autres instances où ils sont appelés à siéger : «Conseil de Concertation Locative » (CCL), «Commission d'Attribution de Logements» (CAL) dont le fonctionnement est précisé ci-après.

Organisation des relations avec les bailleurs sociaux. A la suite des résultats des élections chaque bailleur est tenu selon la loi de proposer et de faire adopter un «**Plan de Concertation Locative**» (PCL).

Instauré par la Loi «Solidarité et Renouvellement Urbain» (SRU) du 13 décembre 2000, la négociation doit se faire conformément aux articles 44 bis, ter et quater de la Loi du 23 décembre 1986 modifiée et prendre en compte la Loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017.

C'est ce document qui précise que les associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil National de l'Habitat ou au Conseil National de la Consommation et ayant obtenu au moins 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections ont vocation à négocier chaque PCL.

Celui-ci validé par le Conseil d'Administration du bailleur définit les modalités pratiques de la concertation applicable au patrimoine. Il instaure un ou plusieurs «Conseils de concertation locative» dont il prévoit la composition ainsi que les moyens matériels attribués aux représentants des locataires dans leurs fonctions ainsi que les moyens financiers pour soutenir les actions des associations participant à la concertation locative.

C'est ainsi que le PCL de GDH pour la période 2019-2022, a été signé le 25 avril 2019 et que celui d'ORVITIS pour la période 2019-2023, le précédent se terminant en fin d'année 2019, est en cours



de négociation entre les associations concernées et ledit bailleur social.

L'application de chacun des PCL entraîne que, si seuls les élus sont appelés à siéger dans les CA, pour ce qui est «Conseils de Concertation Locative» évoqués plus haut, ils peuvent être accompagnés par un ou deux représentants de notre AL (P. GUILLE ou M. PERDRISOT) sachant que le nombre maximum est de trois.

Les thèmes de la concertation

La Loi Egalité citoyenneté du 27 janvier 2017 organise la concertation autour :

- des aspects de la gestion de l'ensemble du patrimoine,
- des projets d'amélioration ou de construction-démolition et de nouvelle construction,
- des mesures touchant aux conditions d'habitat et du cadre de vie des habitants,
- des volets de la Convention d'Utilité Sociale en concertation avec les locataires.

Le «Conseil de Concertation Locative»

- **Rôle :** Il est le garant du respect et de l'application du PCL et procède au suivi et à l'évolution du plan à partir des conclusions de séances. Il établit un bilan de concertation au terme de la période de validité du PCL.

- **Fonctionnement :** il est prévu par le PCL qu'il doit se réunir au moins deux fois par an et donner lieu à un compte rendu établi par le bailleur et diffusé à l'ensemble des participants, au plus tard un mois après la séance.



Il est appelé à examiner les points d'actualité qu'il s'agisse des relations avec les locataires avec par exemple la prévision d'une augmentation de loyer, de nouvelles modalités des APL (en cours de réforme).

Mais aussi des sujets portant par exemple sur la modification de la grille de vétusté (susceptible d'être appliquée lors de l'état des lieux de sortie).

Autre exemple, récemment chez ORVITIS, l'ordre du jour prévoyait l'évaluation qualitative des prestataires, mandatés par le bailleur pour des travaux de réparation, de remise en état ou d'éco-rénovation de certains immeubles.

La «Commission d'attribution de logements»

La commission d'attribution des logements se réunit selon le bailleur de deux à trois fois par mois. Elle est composée de membres titulaires désignés par le Conseil d'Administration, dont l'un a la qualité de représentant des locataires. Cette commission a vocation à attribuer nominativement les logements, conformément aux dispositions législatives et réglementaires du Code de la Construction et de l'Habitation.

La commission d'attribution des logements vérifie que le dossier de demande de logement soit complet et à jour. La sélection des demandes présentées prend en compte prioritairement, outre l'équilibre social des groupes d'immeubles concernés, les critères suivants :

- l'adéquation entre la taille du logement et la composition de la famille,
- l'adéquation entre le montant de loyer et le niveau de ressources,

- les demandeurs reconnus comme public prioritaire,

- les demandes s'inscrivant dans le cadre de convention de réservation.

La solvabilité des ménages est appréciée en fonction du taux d'effort (dont la méthode de calcul est fixée par décret). Par taux d'effort, on entend qu'il s'agit de l'effort financier consenti par le ménage pour se loger. C'est le rapport entre le reste à charge et les ressources mensuelles du ménage. Il est tenu compte également du délai d'attente entre «anormalement long» fixé à 24 mois en Côte-d'Or, par arrêté préfectoral.

Chaque dossier de candidature fait l'objet d'une présentation individuelle. La commission connaît ainsi, la composition du ménage, l'âge des candidats, le niveau et la structure de leurs ressources, ainsi que leur éligibilité éventuelle à un dispositif d'aide à l'accès au logement, telles que le Fond de Solidarité Logement (FSL).

La commission examine à chaque session entre 25 et 50 dossiers (en moyenne). Le secrétariat de la commission informe ensuite chaque candidat de la décision qui a été prise. En cas d'attribution et de propositions de logement au demandeur, celui-ci dispose d'un délai de 10 jours pour accepter la proposition de logement. En cas de refus ou d'absence de réponse, le logement est proposé au candidat du rang suivant.

Conclusion, il apparaît que les locataires méconnaissent certains de leurs droits et obligations, mais surtout les démarches à engager dès qu'un problème survient avec leur bailleur social.

Plus tôt l'information d'un problème sera portée à notre connaissance, plus tôt nous pourrons guider le locataire et intervenir directement auprès de son bailleur en cas de non résolution !

Aussi, l'année 2020 devra être celle de la communication la plus large possible vers les locataires HLM et ce sans attendre une diffusion par les bailleurs eux-mêmes.

Ce sujet sera abordé dans le prochain V & S de mars 2020.

Michel PERDRISOT
avec la contribution
de Christian MOCCOZET



Allo ! Allo !

Depuis le 1^{er} août dernier, vous avez pu constater que les appels téléphoniques de démarchage intempestif se sont un peu calmés.

Efficacité de Bloctel ? Hé Non !

Depuis cette date, l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) interdit l'utilisation des indicateurs géographiques français (01, 02, 03, 04, 05 et 09) pour les appels de démarchage depuis l'étranger. Ces appels sont bloqués.

Comme toutes les entreprises ne saisissent pas le service Bloctel avant toute campagne de démarchage et n'apurent pas leur fichier avec la liste d'opposition, il est déjà remarqué une reprise des appels, certes en nombre moins important qu'auparavant, mais toujours pénibles pour l'utilisateur.

A quand un indicateur spécifique aux démarcheurs, revendiqué par l'UFC-Que Choisir ?

En attendant les résultats de la proposition de loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique (en cours de discussion au Parlement - à voir début 2020), j'ai introduit l'ensemble des numéros de téléphone de mes relations connues dans mon répertoire téléphonique. Ainsi à chaque appel, le nom de l'appelant apparaît.

En conclusion, on décroche à coup sûr, mais on attend encore une vraie réforme !!!

Savez-vous que l'ARCEP est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France.

Ancien nom : Autorité de Régulation des Télécommunications.

L'ARCEP est dirigée par un collège de 7 membres (5 jusqu'en 2005). Trois d'entre eux, dont le président, sont nommés par le Président de la République sur proposition du Premier ministre ; 2 membres sont désignés par le Président de l'Assemblée Nationale et les 2 derniers par le Président du Sénat.

Vu le travail à faire, seront-ils 9 en 2020 ?

Allez, on se tient au courant !

Placements Merveilleux !!!

Méfiez-vous des investissements miracles (vins, diamants, bitcoins, terres rares, vaches...). Méfiez-vous aussi des rendements proposés de 8 à 20 % !!!

Si cela était vrai, il y a bien longtemps que votre Banque ou Etablissement Financier vous l'aurait proposé.

Tout ceci est de **l'Arnaque...**

C'est une règle de bon sens même si le Père Noël vous le promet.

(Voir l'article paru dans la Revue Que Choisir de novembre 2019).

Une dernière Arnaque : les Sites Internet frauduleux offrant aux épargnants la possibilité d'acquiescer des actions de la Française Des Jeux sans y être autorisés. On mise et on est sûr de perdre. Un comble !

Ha ! ces sacrés joueurs de la FDJ !

Marcel LOUVET



Humour pour les séniors !

Un vieux monsieur fréquente le même club du troisième âge qu'une veuve qu'il aime secrètement. Un jour, prenant son courage à deux mains, il la demande en mariage et elle accepte avec enthousiasme.

Le lendemain le vieux monsieur lui téléphone.

- Ce que j'ai à vous dire est un peu embarrassant. Hier, je vous ai demandée en mariage et je ne me souviens pas si vous m'avez répondu oui ou non.

- Oh, comme je suis contente que vous m'appeliez. Je me souvenais d'avoir dit oui, mais je ne savais plus à qui !...

M. L.



Remerciements



M. R. B. - 21000 - DIJON

Je viens de consulter mon compte bancaire et j'ai eu l'heureuse surprise de constater qu'un virement de 648,76 € avait été effectué par la Société avec laquelle j'avais un litige.

Je vous remercie pour l'attention que vous avez bien voulu accorder à mon dossier et pour votre efficacité. Bien cordialement.

M^{me} S.B. - 52020- CHATEAUVILLAIN

C'est avec plaisir que je vous annonce que notre but a été atteint, nous avons récupéré le nouvel ordinateur chez Darty qui a procédé à un échange commercial.

Je vous remercie pour votre aide et vos actions qui ont été payantes.

Nous sommes soulagés.

Bien cordialement.

M. A.H.- 21000 DIJON

Je tiens à vous remercier car grâce à vos excellents conseils j'ai réussi à obtenir la clôture de mes comptes bancaires et également à récupérer l'argent qui m'était dû depuis trois mois.

Bien cordialement.

M^{me} J.S.-21200 BEAUNE

Je viens vous remercier de m'avoir accompagnée lors d'un litige qui m'opposait à un plombier chauffagiste beaunois pour une malfaçon lors de la pose et l'installation d'une chaudière fioul. En effet, il n'a pas jugé bon d'enlever des tuyaux de l'ancienne installation dans le grenier, exposés au gel, malgré mon insistance.

Ce qui était prévisible est arrivé : un dégât des eaux est survenu durant l'hiver. Il aurait pu avoir de graves conséquences matérielles et corporelles, heureusement les pompiers sont intervenus rapidement.

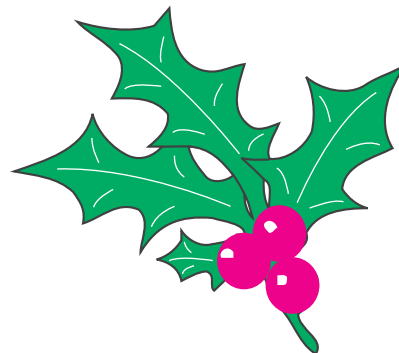
L'entrepreneur n'a pas voulu reconnaître son erreur n'acceptant pas un arrangement à l'amiable. J'ai dû faire intervenir un autre plombier chauffagiste qui a réparé et désinstallé ce qui n'avait pas été fait, ce qui m'a engagé dans de nouvelles dépenses.

Je me suis tournée alors vers l'association locale «UFC Que Choisir» - Antenne de Beaune. Le conseiller qui s'est occupé de mon dossier a été d'une aide déterminante pour mes démarches et m'a accompagné lors des audiences devant le Tribunal d'Instance de Beaune.

Le travail et l'implication du conseiller et de votre Association concernant mon dossier ont permis d'obtenir un jugement en ma faveur et le remboursement des frais supplémentaires engagés dans cette affaire.

Je félicite votre Association et lui témoigne toute ma confiance. Son dévouement et sa compétence ont été d'un grand soutien moral dans le déroulement de ce litige.

Je vous prie d'agréer, l'expression de mes salutations distinguées.



NOS PERMANENCES*

DIJON - 2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 Dijon Cedex - Tél. 03 80 43 84 56.

Accueil secrétariat : du lundi au jeudi 9 h - 12 h et 14 h - 17 h.

Le vendredi 9 h - 12 h et 14 h - 16 h 30.

Le samedi 10 h - 12 h 30.

Permanences litiges :

Elles sont tenues selon les domaines de 9 h à 12 h du mardi au vendredi matin inclus, le samedi de 10 h à 12 h 30, le lundi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h 30.

Les mercredi et jeudi de 14 h à 17 h.

LUNDI après-midi : Divers sauf domaines spécialisés + accès internet et téléphonie + construction et aménagement immobiliers.

MARDI matin : Internet + divers.

MERCREDI matin : Garanties + assurances.

MERCREDI après-midi : Banques - crédits - placements - internet + téléphonie + énergies + assurances + construction et aménagement immobiliers.

JEUDI matin : Logements sociaux

JEUDI après-midi : Copropriétés privées + banques + impôts.

VENDREDI matin : Divers + internet.

SAMEDI : Divers - Automobiles.

BEAUNE - le samedi de 9 h à 12 h - Espace Bretonnière - 1, rue des Vignes derrière les Vérottes.

MONTBARD - les 2 premiers mercredis du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Romain Rolland.

SEMUR-EN-AUXOIS - le 3^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois de 9 h à 12 h - Espace socio-culturel avenue du mail.

Les dossiers relatifs à des problèmes de Santé ou d'Environnement sont suivis par courrier, courriel et si nécessaire sur rendez-vous.

***Les horaires étant à certaines périodes susceptibles de modification n'hésitez pas à téléphoner avant de vous déplacer.**

VOIR & SAVOIR

UFC - QUE CHOISIR de Côte-d'Or

2, rue des Corroyeurs - Boîte N14

21000 DIJON cedex

contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

**Déposé le 20-12-19 à distribuer
avant le 30-12-19**

Pensez à renouveler votre adhésion

*Vérifiez la date limite de validation
sur l'étiquette*

TALANT PDC

P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

BULLETIN D'ADHÉSION

2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON Cedex - Tél. 03 80 43 84 56

Je souhaite : adhérer ☐ - ré-adhérer ☐

• ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") :	36,00 €
• RÉ-ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") :	32,00 €
• COTISATION ANNUELLE DE SOUTIEN (avec abonnement à "Voir et Savoir") au delà de	36,00 €
• ABONNEMENT VOIR ET SAVOIR sans envoi postal (1 an 4 numéros)	6,00 €
• ADHÉSION (simple sans abonnement)	30,00 €
• RÉ-ADHÉSION (simple sans abonnement)	26,00 €
• En cas de litige frais de participation	9,00 €

Nom Prénom

Profession Tél.

Adresse

E-mail

Pour tout don (hors cotisation), nous vous enverrons un **reçu fiscal** correspondant au montant de la donation pour être joint à votre déclaration annuelle de revenus (art. 87 de la loi 81-1660 du 30-12-1981). Ce reçu ouvre droit, pour les particuliers, à une **réduction d'impôt de 66 %** du montant du don dans la limite de 20 % du revenu imposable.